

ENCUESTA DE 1989 SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL
PROGRAMA DE SEGURIDAD PARA EDAD AVANZADA Y
EN EL PLAN DE PENSIONES DE CANADA

INSTRUCCIONES

SEA TAN AMABLE DE LEER CADA UNA DE LAS PREGUNTAS
CON ATENCION ANTES DE CONTESTARLAS

POR FAVOR ESCRIBA LA RESPUESTA EN EL ESPACIO
QUE SE PROPORCIONA O CON UNA MARCA
EN EL CIRCULO CORRESPONDIENTE

EN ESTE CUESTIONARIO, HAREMOS REFERENCIA A "NUESTRAS OFICINAS".
ESTO SIGNIFICA LOS CENTROS DE SERVICIO A USUARIOS DE LA
AGENCIA DE SALUD Y BIENESTAR DE CANADA DONDE USTED
SOLICITA PRESTACIONES O RECABA INFORMACION ACERCA
DE LAS MISMAS.

Versión en francés
disponible si se solicita

En primer lugar nos gustaría obtener información general.

1. ¿Sexo?

femenino masculino

2. ¿Qué edad tiene?

años

3. ¿Cuál es su estado civil?

1. soltero (nunca se ha casado)
2. casado
3. unión libre
4. viudo(a)
5. separado(a) o divorciado(a)

4. ¿En qué ciudad o población vive?

5. ¿En qué provincia o territorio vive?

En la siguiente pregunta hacemos referencia a varias prestaciones del gobierno federal. A continuación aparece una breve descripción de las mismas.

PENSIONES POR EDAD AVANZADA

Se le pagan mensualmente a ciudadanos canadienses o inmigrantes legales que tengan 85 años o más y que cumplan con los requisitos mínimos de residencia.

COMPLEMENTO DE INGRESO GARANTIZADO

Se le paga a pensionados de edad avanzada que tienen muy poco o ningún ingreso y que solicitan esta prestación anualmente.

ASIGNACION PARA CONYUGE O ASIGNACION PARA CONYUGE VIUDO

Se le paga a ciudadanos canadienses e inmigrantes legales que tienen poco o ningún ingreso y que tienen de 60 a 64 años de edad, que están casados con un pensionado o son viudos.

EL PLAN DE PENSIONES DE CANADA

Proporciona prestaciones por concepto de retiro a personas que hayan cotizado en el Plan. Por lo general, las prestaciones se inician cuando la persona cumple 65 años de edad, pero se puede solicitar tan pronto como cumpla los 60 años.

Además de las prestaciones por concepto de retiro, las personas que han cotizado a este plan y que estén incapacitadas pueden solicitar una prestación al PLAN DE PENSIONES PARA INCAPACITADOS DE CANADA.

Los cónyuges sobrevivientes de personas que hayan cotizado al plan pueden solicitar prestaciones del PLAN DE PENSIONES PARA SOBREVIVIENTES DE CANADA.

6. ¿CUAL DE LAS SIGUIENTES PRESTACIONES RECIBE PERSONALMENTE?

Pensión de Seguridad para Edad Avanzada

Complemento de Ingreso Garantizado

Asignación para Cónyuge

Prestación para Retiro Bajo el Plan de Pensiones de Canadá

Prestación por Incapacidad Bajo el Plan de Pensiones de Canadá

Prestación para Sobrevivientes Bajo el Plan de Pensiones de Canadá

Otras (especifique)

Las siguientes preguntas están dirigidas sólo a las personas que hayan llenado una solicitud en uno de nuestros formatos de solicitud en los últimos 12 meses.

7. ¿HA SOLICITADO UNA PENSION DE SEGURIDAD POR EDAD AVANZADA, UN COMPLEMENTO DE INGRESO GARANTIZADO O UNA PRESTACION BAJO EL PLAN DE PENSIONES DE CANADA DURANTE LOS ÚLTIMOS 12 MESES?

1. sí 2. no 8. no recuerda

Prosiga a la pregunta 10.

8. a) ¿COMO OBTUVO SUS FORMATOS DE SOLICITUD?
Marque todas las respuestas pertinentes.

La recogió en nuestra Oficina

Escribió a nuestra Oficina

Llegó automáticamente por correo

Llamó por teléfono a nuestra Oficina

Llamó al número gratuito

Se la dio un amigo o pariente

No recuerda

Otro, (especifique)

b) ¿LA REDACCION ERA FACIL DE COMPRENDER?

1. sí 2. no 8. no recuerda

c) ¿LA LETRA ERA LO SUFICIENTEMENTE GRANDE?

1. sí 2. no 8. no recuerda

d) ¿LLENO EL CODIGO DEL IDIOMA QUE PREFIERE EN EL FORMATO O LE PREGUNTARON CUAL CODIGO SE TENIA QUE MARCAR?

1. sí 2. no 8. no recuerda

9. ¿REQUIRIO AYUDA PARA LLENAR LA O LAS SOLICITUDES?

1. sí 2. no 8. no recuerda

Favor de pasar a la pregunta 10 en la siguiente página

SI REQUIRIO AYUDA PARA LLENAR LA O LAS SOLICITUDES...

a) ¿QUE HIZO PARA OBTENER ESA AYUDA?

Marque todas las respuestas que sean pertinentes.

llamó por teléfono a nuestra Oficina

acudió a una de nuestras Oficinas

le escribió a una de nuestras Oficinas

le pidió ayuda a un pariente o amigo

otro (especifique)

b) ¿OBTUVO LA AYUDA QUE NECESITABA?

1. sí 2. parcialmente 3. no

Las siguientes preguntas le solicitan que exprese su preferencia acerca de acerca de ponerse en contacto con una de nuestras Oficinas y de recibir sus cheques.

10. ¿SI HA ESTADO EN CONTACTO CON UNA DE NUESTRAS OFICINAS, CUAL

DE LOS SIGUIENTES METODOS PREFERIRIA USAR?

1. llamar por teléfono a una de nuestras Oficinas
2. acudir a una de nuestras Oficinas
3. escribirle una carta a una de nuestras Oficinas
4. otro, (especifique)

11. ¿COMO PREFERIRIA RECIBIR SU CHEQUE?

1. depósito directo en la cuenta bancaria
2. envío por correo a domicilio o al apartado postal
3. otro (especifique)

Las siguientes preguntas son acerca del envío de cheques del PLAN DE PENSIONES DE CANADA Y DE SEGURIDAD PARA EDAD AVANZADA

12. ¿HA HABIDO ALGUN MES EN QUE NO HAYA RECIBIDO UN CHEQUE DE SEGURIDAD PARA EDAD AVANZADA O DEL PLAN DE PENSIONES DE CANADA QUE ESTUVIERA ESPERANDO?

1. sí
2. no
8. no recuerda

Por favor prosiga a la pregunta 14

SI HUBO ALGUN MES EN QUE USTED NO HAYA RECIBIDO UNO DE SUS CHEQUES DEL PLAN DE PENSIONES DE CANADA O DE SEGURIDAD PARA EDAD AVANZADA...

a) ¿QUE HIZO AL RESPECTO?

Marque todas las respuestas pertinentes

- llamó por teléfono a nuestra Oficina
- acudió a una de nuestras Oficinas
- le escribió a una de nuestras Oficinas
- le pidió ayuda a un pariente o amigo
- no recuerda
- otro (especifique)

b) ¿CUANTO TIEMPO SE TARDO EN RECIBIR UN CHEQUE PARA REPONER EL QUE NO RECIBIO?

semanas

13. ¿CUANTO TIEMPO CREE USTED QUE SEA RAZONABLE ESPERAR UN CHEQUE PARA REPONER OTRO QUE NO HAYA RECIBIDO?

hasta semanas

La siguiente pregunta se refiere a su REGISTRO DE ESTADO DE INGRESOS DEL PLAN DE PENSIONES DE CANADA. El mencionado estado indica las cotizaciones que ha pagado un contribuyente durante toda su vida y las posibles prestaciones del PLAN DE PENSIONES DE CANADA.

Los estados se les envían cada dos años a todos los contribuyentes que tengan más de 24 años.

A causa de que el programa de envío automático de REGISTROS DE ESTADOS DE INGRESOS es relativamente nuevo, es posible que usted aún no haya recibido ninguno.

14. ¿HA RECIBIDO ALGUNA VEZ UN REGISTRO DE SU ESTADO DE INGRESOS?

- | | | | | | |
|----|--|----|----|---|-------------|
| 1. | sí | 2. | no | 8. | no recuerda |
| 3. | no es pertinente
(no es contribuyentes) | | | Por favor prosiga a la
pregunta 15 en la siguiente
página | |

SI HA RECIBIDO UN REGISTRO DE SU ESTADO DE INGRESOS...

a) ¿ESTABA EN UNO DE LOS IDIOMAS OFICIALES QUE PREFIERE (INGLES O FRANCES)?

- | | | | | | |
|----|----|----|----|----|-------------|
| 1. | sí | 2. | no | 8. | no recuerda |
|----|----|----|----|----|-------------|

b) ¿EL ESTADO DE INGRESOS ESTABA CORRECTO?

- | | | | | | | |
|----|----|----|----|---------|----|-------------|
| 1. | sí | 2. | no | no sabe | 8. | no recuerda |
|----|----|----|----|---------|----|-------------|

Prosiga a la pregunta 15 en la siguiente página.

c) ¿QUE HIZO EN CASO QUE SU ESTADO HAYA ESTADO INCORRECTO? Marque todas las respuestas pertinentes.

llamó a nuestras Oficinas

acudió a una de nuestras Oficinas

escribió a una de nuestras Oficinas

no recuerda

otro (especifique)

- d) ¿QUEDO SATISFECHO CON EL RESULTADO DEL CONTACTO QUE TUVO CON NUESTRA OFICINA ACERCA DE LOS CAMBIOS EN EL REGISTRO DE SU ESTADO DE INGRESOS?
1. muy satisfecho
 2. parcialmente satisfecho
 3. insatisfecho

Las siguientes preguntas se orientan hacia la calidad del servicio telefónico que le han prestado cuando ha llamado a alguna de nuestras Oficinas.

15. ¿HA LLAMADO ALGUNA VEZ POR TELEFONO A ALGUNA DE NUESTRAS OFICINAS?
1. sí
 2. no
 8. no recuerda

Prosiga a la pregunta 16.

SI ALGUNA VEZ HA LLAMADO A ALGUNA DE NUESTRAS OFICINAS...

- a) ¿COMO AVERIGUO EL NUMERO DE TELEFONO DE NUESTRA OFICINA?
1. lo encontró en el directorio telefónico
 2. llamó a información
 3. le preguntó a un amigo o pariente
 4. no recuerda
 5. otro (especifique)
- b) AL LLAMAR A UNA DE NUESTRAS OFICINAS ¿ALGUNA VEZ ESTUVIERON OCUPADAS LAS LINEAS DE TELEFONO?
1. con frecuencia
 2. a veces
 3. nunca
- c) ¿QUE HIZO SI ESTABAN OCUPADAS LAS LINEAS DE TELEFONO?
Marque todas las respuestas pertinentes.
- siguió llamando hasta que le contestaron.
 - acudió a una de nuestras Oficinas
 - le escribió a una de nuestras Oficinas
 - consiguió ayuda en otro sitio
 - otro (especifique)
- d) ¿POR QUE LLAMO A NUESTRA OFICINA?

Marque todas las respuestas pertinentes.

porque no llegó su cheque

para presentar una queja

para notificar cambio de domicilio

para preguntar como solicitar una prestación

para preguntar acerca de una prestación

para preguntar acerca del procedimiento para hacer una solicitud

para preguntar acerca del registro de estado de ingresos

para solicitar un formato de solicitud

otro (especifique)

e) ¿LO SALUDARON EN INGLES Y FRANCES?

1. sí 2. no 8. no recuerda

f) ¿LO ATENDIERON EN EL IDIOMA OFICIAL QUE ESCOGIO?

1. sí 2. no 8. no recuerda

g) ¿COMO CALIFICARIA LA CALIDAD DEL IDIOMA DEL SERVICIO QUE RECIBIO CUANDO LLAMO LA ULTIMA VEZ A UNA DE NUESTRAS OFICINAS?

1. excelente 2. bueno 3. adecuado
4. malo

h) ¿LE DIERON LA INFORMACIÓN QUE SOLICITO?

1. sí 2. no 8. no recuerda

Las siguientes preguntas se refieren al nivel de servicio que le gustaría recibir por teléfono.

16. ¿CUANTO TIEMPO ESTARIA USTED PREPARADO PARA ESPERAR EN LA LINEA SI LLAMARA A UNA DE NUESTRAS OFICINAS Y LAS LINEAS ESTUVIERAN OCUPADAS?

hasta minutos

17. NORMALMENTE, ATENDEMOS PREGUNTAS POR TELÉFONO DE LAS 8:00 A.M.

A LAS 4:00 P.M., DE LUNES A VIERNES. ¿LE GUSTARIA QUE ESTE HORARIO SE AMPLIARA A LAS....
Por favor marque SOLO UNA respuesta.

1. 5:00 p.m.
2. 6:00 p.m.
3. 7:00 p.m.
4. 8:00 p.m.
5. el horario actual le satisface

18. SI LO DEJAN ESPERANDO EN LA LINEA, PREFERIRIA ESCUCHAR...

1. mensajes informativos
2. música
3. mensajes informativos y música
4. otro (especifique)

Con frecuencia, Salud y Bienestar de Canadá incluye otra información adicional con los cheques de SEGURIDAD PARA EDAD AVANZADA y el PLAN DE PENSIONES DE CANADA.

19. ¿CON QUE FRECUENCIA LEE USTED LA INFORMACION QUE SE INCLUYE EN SU CHEQUE?

1. siempre
 2. a veces
 3. nunca
 4. no es pertinente
(envían cheque directamente al banco)
- Prosiga a la 21.

20. ¿ALGUNO DE LOS ANEXOS A LOS CHEQUES LO HAN MOTIVADO A TOMAR ALGUNA ACCION?

1. sí
 2. no
 8. no recuerda
- Prosiga a la 21.

SI ALGUNO DE LOS ANEXOS A LOS CHEQUES LO HAN MOTIVADO A TOMAR ALGUNA ACCION ¿QUE FUE LO QUE HIZO?

volvió a solicitar prestaciones

solicitó prestaciones adicionales

llamó a una de nuestras Oficinas

le sugirió a un amigo o pariente que solicitará prestaciones

le avisó a una de nuestras Oficinas que había cambiado de domicilio, nombre o número de Seguro Social

otro (especifique)

21. SI LE ESTAN DEPOSITANDO SU CHEQUE DIRECTAMENTE EN EL BANCO, ¿LE GUSTARIA RECIBIR LA INFORMACION QUE SE ANEXA A LOS CHEQUES?

1. sí 2. no 3. no es pertinente
(recibe cheque por correo)

En la siguiente pregunta, nos gustaría que nos proporcionara su opinión acerca de lo útil que puede resultar que se incluya la siguiente información con sus cheques.

22. ¿COMO CLASIFICARÍA LA UTILIDAD DE LOS SIGUIENTES ANEXOS CON INFORMACION ACERCA DE...?

a) Aumentos en la proporción de beneficios del PLAN DE PENSIONES DE CANADA y de SEGURIDAD PARA EDAD AVANZADA

1. muy útil 2. útil 3. no es útil

b) Asuntos sobre la salud y condición física

1. muy útil 2. útil 3. no es útil

c) Temas actuales como el libre comercio o la Constitución

1. muy útil 2. útil 3. no es útil

d) asuntos relacionados con el medio ambiente

1. muy útil 2. útil 3. no es útil

e) asuntos relacionados con el impuesto sobre la renta

1. muy útil 2. útil 3. no es útil

f) planeación para el Retiro

1. muy útil 2. útil 3. no es útil

g) Recordatorios acerca del PLAN DE PENSIONES DE CANADA y la SEGURIDAD PARA EDAD AVANZADA. Por ejemplo, acerca de cambios de dirección o finanzas, renovaciones del SUPLEMENTO DEL INGRESO GARANTIZADO, etc.

1. muy útil 2. útil 3. no es útil

h) Otras sugerencias

Health and Welfare Canada publica folletos informativos acerca de

la SEGURIDAD PARA EDAD AVANZADA y el PLAN DE PENSIONES DE CANADA. La siguiente pregunta es acerca de cualquiera de los folletos nuevos que usted haya leído.

23. ¿HA LEIDO ALGUN FOLLETO ACERCA DE LA SEGURIDAD PARA EDAD AVANZADA O EL PLAN DE PENSIONES DE CANADA?

1. sí 2. no 8. no recuerda
Prosiga a la pregunta 24 en la siguiente página

a) SI HA LEIDO ALGUNO DE NUESTROS FOLLETOS ¿COMO LO OBTUVO? Marque todas las preguntas pertinentes.

lo recogió en una de nuestras Oficinas

se lo dio un amigo o pariente

lo recogió en una agencia comunitaria o en un grupo de la tercera edad

se lo dio un médico, abogado o trabajadora social

en un supermercado, farmacia u otra tienda

en un seminario o taller de preparación para el retiro

otro (especifique)

Las siguientes preguntas se refieren al servicio que proporcionamos en nuestras Oficinas o centros de servicio a usuarios.

24. ¿HA VISITADO ALGUNA VEZ UNA DE NUESTRAS OFICINAS?

1. sí 2. no 8. no recuerda
Prosiga a la pregunta 25 en la siguiente página

SI HA VISITADO ALGUNA DE NUESTRAS OFICINAS...

a) ¿POR QUE VISITO UNA DE Nuestras OFICINAS? Marque todas las respuestas pertinentes.

porque no llegó su cheque

para presentar una queja

para notificar cambio de domicilio

para preguntar como solicitar una prestación

para preguntar acerca de una prestación

para preguntar acerca del procedimiento para hacer una solicitud

para preguntar acerca del registro de estado de ingresos

para solicitar un formato de solicitud

otro (especifique)

b) ¿LE ATENDIERON RAPIDAMENTE?

1. sí 2. no 8. no recuerda

c) ¿LE SALUDARON EN INGLÉS Y FRANCÉS?

1. sí 2. no 8. no recuerda

d) ¿LE ATENDIERON EN EL IDIOMA OFICIAL QUE USTED ESCOGIÓ (INGLÉS O FRANCÉS)?

1. sí 2. no 8. no recuerda

e) ¿COMO CLASIFICARÍA LA CALIDAD DEL IDIOMA DEL SERVICIO QUE LE PROPORCIONARON CUANDO VISITÓ UNA DE NUESTRAS OFICINAS LA ÚLTIMA VEZ?

1. excelente 2. bueno 3. adecuado
4. malo

f) ¿ESTABA LIMPIA LA OFICINA?

1. sí 2. no 8. no recuerda

g) ¿HABÍA ROTULOS QUE IDENTIFICABAN LA OFICINA CLARAMENTE?

1. sí 2. no 8. no recuerda

h) ¿COMO AVERIGUO EL DOMICILIO DE NUESTRA OFICINA?

1. la encontró en el directorio de telefónico
2. llamó a una de nuestras Oficinas
3. vio la oficina cuando pasaba por la zona
4. le preguntó a un amigo o pariente
5. no recuerda

5. otro (especifique)

i) ¿HABIA SUFICIENTES LUGARES PARA SENTARSE?

1. sí 2. no 8. no recuerda

j) ¿EL ACCESO A LA OFICINA ERA FACIL (por ejemplo, rampas para sillas de ruedas, elevadores donde era pertinente)?

1. sí 2. no 8. no recuerda

25. ¿SABE DONDE ESTA UBICADA NUESTRA OFICINA MAS CERCANA A SU DOMICILIO?

1. sí 2. no Favor de proseguir a la pregunta

26 en la siguiente página.

SI SABE DONDE ESTA UBICADA NUESTRA OFICINA MAS CERCANA...

a) ¿CUANTO TIEMPO LE TOMARIA LLEGAR DESDE SU DOMICILIO?

minutos

b) ¿EN QUE FORMA LLEGARIA USTED A NUESTRA OFICINA?
Por favor marque sólo una respuesta.

1. caminando
2. manejando
3. un amigo o pariente lo llevaría
4. en taxi
5. en autobús o metro

c) ¿ES FACIL LLEGAR A NUESTRA OFICINA DESDE SU CASA EN TRANSPORTE PUBLICO?

1. sí 2. no 8. no sabe
4. no es pertinente (no hay transporte público)

26. ¿CUANTO TIEMPO CREE USTED QUE SEA RAZONABLE ESPERAR PARA QUE LO ATIENDAN CUANDO ACUDE A UNA DE NUESTRAS OFICINAS?

hasta minutos

27. ¿A QUE HORA DEL DIA PREFERIRIA ACUDIR A NUESTRA OFICINA?

1. entre las 8:00 a.m. y las 10:00 a.m.
 2. entre las 10:00 a.m. y las 12:00 del día
 3. entre las 12:00 del día y las 3:00 p.m.
 4. entre las 3:00 p.m. y las 6:00 p.m.
 5. otra hora (especifique)
 6. no acudiría a una de nuestras Oficinas
28. EN SU OPINION, ¿EN CUAL (si es que hay alguna) DE LAS SIGUIENTES FORMAS LE GUSTARÍA MÁS QUE SE MEJORARAN NUESTRAS OFICINAS?
Por favor marque SOLO UNA.
1. que se utilizara el sistema de "tomar una ficha"
 2. oportunidad de hacer una cita
 3. ampliar el horario de atención
 4. no hay necesidad de mejorar
29. SI EN SU COMUNIDAD NO ESTÁ DISPONIBLE ACTUALMENTE UNA OFICINA DE TIEMPO COMPLETO ¿CUAL DE LAS SIGUIENTES OPCIONES PREFERIRIA USTED?
Por favor marque SOLO UNA.
1. una oficina de medio tiempo
 2. servicio de teléfono sin costo 5 días a la semana
 3. otro (especifique)

Las siguientes preguntas se refieren a correspondencia que haya usted dirigido a alguna de nuestras Oficinas.

30. ¿HA ESCRITO ALGUNA VEZ A CUALQUIERA DE NUESTRAS OFICINAS?
1. Sí
 2. No
 8. No recuerda

Prosiga a la pregunta 31 en la página siguiente.

SI LE HA ESCRITO A ALGUNA DE NUESTRAS OFICINAS...

- a) ¿POR QUE ESCRIBIO A NUESTRA OFICINA?

Marque todas las respuestas pertinentes.

porque no llegó su cheque

para presentar una queja
para notificar cambio de domicilio
para preguntar cómo solicitar una prestación
para preguntar acerca de una prestación
para preguntar acerca del procedimiento para hacer una solicitud
para preguntar acerca del registro de estado de ingresos
para solicitar un formato de solicitud
otro (especifique)

b) ¿CUANTO TIEMPO SE TARDO EN LLEGAR UNA RESPUESTA A SU CARTA?

semanas

8. no recuerda

c) ¿ESA RESPUESTA LE RESPONDIO SUS PREGUNTAS?

1. sí 2. parcialmente 3. no

8. no recuerda

d) ¿LA RESPUESTA FUE CLARA Y COMPRENSIBLE?

1. sí 2. no 8. no recuerda

e) ¿COMO CALIFICARIA LA CALIDAD DEL IDIOMA DE LA RESPUESTA?

1. excelente 2. buena 3. adecuada

4. mala

f) ¿COMO AVERIGUO EL DOMICILIO DE NUESTRA OFICINA?

1. lo encontró en el directorio de telefónico

2. llamó a nuestra Oficina

3. le preguntó a un amigo o pariente

4. no recuerda

5. otro (especifique)

31. ¿CUANTO TIEMPO CREE QUE SEA RAZONABLE ESPERAR PARA QUE LE CONTESTEN UNA CARTA QUE HAYA ESCRITO A UNA DE NUESTRAS OFICINAS?

hasta días

LE AGRADECEMOS SUS COMENTARIOS ACERCA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE HA RECIBIDO EN TODAS NUESTRAS OFICINAS, ASÍ COMO CUALQUIER OTRA OPINION QUE TENGA ACERCA DE LA FORMA EN QUE PODEMOS MEJORAR NUESTROS SERVICIOS.

GRACIAS POR LLENAR EL PRESENTE CUESTIONARIO.

POR FAVOR INTRODUCALO EN EL SOBRE QUE LE PROPORCIONAMOS CON PORTE PAGADO Y DIRECCION Y ENVIELO POR CORREO LO MAS PRONTO POSIBLE.
GRACIAS.